

**PERFIL DE COMPETENCIAS DEL
ENFERMERO/A EN UN SERVICIO DE
URGENCIAS EXTRAHOSPITALARIAS
EN LA COMUNIDAD DE MADRID**

TRABAJO DE FIN DE GRADO

AUTORAS: ROCÍO DÍEZ GARCÍA Y TERESA FRANCÉS AGUADO

TUTORA: MARIA TERESA ARGÜELLO LÓPEZ

GRADO DE ENFERMERÍA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
2018

AGRADECIMIENTOS

Quisiéramos mostrar nuestro más profundo agradecimiento a nuestra tutora María Teresa Argüello, directora del trabajo, por su orientación, comprensión y motivación en el desarrollo del proyecto. Ha sido indispensable su ayuda y apoyo durante la elaboración de este trabajo fin de grado, encontrando tiempo siempre para dedicarnos a nosotras como a este proyecto, dándonos valiosos consejos tanto a nivel técnico como a nivel personal, derivados de su propia experiencia como gran profesional.

Finalmente, gracias a todos los que personalmente nos han transmitido sus palabras de ánimo y apoyo para mantener siempre la motivación y no flaquear ante las adversidades.

A todos ellos, muchísimas gracias.

ÍNDICE

Resumen	7
Abstrac	8
1. Introducción	9
1.1 Competencias	9
1.2 Competencias en el ámbito enfermero	11
1.3 Servicio de Emergencias Médica Extrahospitalaria (SEMEx)	16
2. Justificación y objetivos	20
2.1 Justificación	20
2.2 Objetivos	20
3. Método	21
3.1 Tipo de Estudio	21
3.2 Ámbito y población de estudio	21
3.2.1 Criterios de inclusión	22
3.2.2 Criterios de exclusión	22
3.2.3 Selección de participantes	23
3.3 Variables de estudio	23
3.4 Procedimientos e instrumentos para la recogida de datos	24
3.4.1 Instrumentos y técnicas	24
3.4.2 Procedimientos	25
3.4.3 Captación y recogida de datos por grupos	26
3.5 Aspectos éticos	27
4. Propuesta de análisis de datos	28
4.1 Análisis descriptivo de los datos obtenidos	28
4.2 Tablas de contingencia	28
5. Reflexiones finales	28
5.1 Limitaciones del estudio	29
5.2 Futuras líneas de investigación	29
6. Bibliografía	31
7. Anexos	34
7.1 Competencias estratégicas y específicas comunes. Pereda y Berrocal	34

7.2 Estructura del diccionario de Hay/McBer	36
7.3 Unidades del SUMMA 112	38
7.4 Servicios que presta el SUMMA 112	39
7.5 Servicios que presta el SAMUR-Protección Civil	40
7.6 Unidades del SAMUR- Protección Civil	41
7.7 Formulario de captación	42
7.8 Cuestionario abierto individual	43
7.9 Cuestionario abierto grupal	44
7.10 Presentación del proyecto	45
7.11 Consentimiento informado	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Competencia de autocontrol en el Diccionario de Martha Alles	15
Tabla 2. Recursos humanos SUMMA-112 y SAMUR- Protección Civil	21
Tabla 3. Descripción de las variables de estudio	23
Tabla 4. Ejemplo de cronograma en cada sesión	26
Tabla 5. Ejemplo de tabla de contingencia	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Iceberg de las Competencias según Boyatzis	11
Figura 2. Decálogo Extrahospitalario. Guía Asistencias 2014	19
Figura 3. Procedimiento de cada sesión	27

RESUMEN

El avance tecnológico y social, así como su repercusión en el mundo actual, han generado una evolución de la ciencia modificando las necesidades y demandas de la población. Estos cambios tienen una repercusión sobre la forma de hacer y la forma de ser de los profesionales. En la actualidad, el modelo de gestión por competencias es el más utilizado tanto para seleccionar como para desarrollar las competencias necesarias para un determinado puesto de trabajo.

En el ámbito de la enfermería, este modelo es de gran utilidad, dada la cantidad y variedad de puestos de trabajo a los que puede acceder un enfermero/a.

La definición de perfiles de competencias será una herramienta de gran ayuda a la hora de seleccionar o desarrollar las competencias específicas para ese puesto de trabajo como es el caso de la enfermera en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias.

El objetivo principal es describir el perfil de competencias de un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias en la Comunidad de Madrid.

Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal, en el cual la recogida de datos se realizará mediante la técnica panel de expertos.

La población de estudio la conforman los enfermeros/as y médicos que trabajan en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias en la Comunidad de Madrid. La selección de participantes se realizará por muestreo de conveniencia quedando una muestra total de 80 profesionales sanitarios divididos en 4 grupos de 20 personas.

El análisis de los datos se realizará mediante un estudio descriptivo de las variables de estudio y se utilizarán tablas de contingencia para apreciar asociaciones entre variables.

Sería conveniente continuar con las líneas de la investigación para poder aplicar el proyecto en otras Comunidades Autónomas, con el objetivo de establecer un perfil general del enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias

Palabras clave: Perfil competencias, enfermero/a, urgencias extrahospitalarias

ABSTRACT

The technological and social advancement, as well as its impact on the world today, have generated an evolution of the modified science the needs and demands of the population. These changes have as impact on how professionals are made and how they are. Currently, the competency-based management model is the most widely used for selecting and developing the skills needed for a particular job.

In the field of nursing, this model is very useful, give the number and variety of jobs that can be accessed by a nurse.

The definition of competency profiles will be a very helpful tool in selecting or developing specific skills for that job as is the case of the nurse in an emergency department.

The primary goal of this project is to describe the competency of profile of a nurse in an emergency department in the community of Madrid.

It is a descriptive croos-sectional study. That data collection will be made by the technical panel of experts.

Compromise the study population the nurses and doctors who work in the emergency room out in the community of Madrid.

The selection of participants will be carried out by sampling of convenience, leaving a total sample of 80 health professionals divided into 4 groups of 20 people.

The analysis of the data will be carried out by a descriptive study of the variables of study and will be used contingency tables to appreciate associations between variables.

It would be advisable to continue with the lines or research in order to apply the project in other autonomous communities, with the aim of establishing a general profile of the nurse in an emergency service outpatient.

Keywords: *Competence profile, nurse, out-of-hospital service*

INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico y su repercusión en el mundo actual ha generado una evolución de la ciencia proporcionando nuevas tecnologías en áreas de la salud. A su vez, esta evolución ha modificado las necesidades de la población obligando a los servicios sanitarios a adaptarse a estas demandas. (1)

Dichos avances han repercutido de forma directa en la disciplina enfermera, permitiendo realizar cuidados basados en la evidencia, a través de su investigación, creando protocolos, planes de cuidados personalizados y programas para la salud. Actualmente los cuidados se realizan de forma holística con un abordaje multidisciplinar, adaptándose y adelantándose a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y organizaciones, teniendo en cuenta sus creencias y valores. (2)

Las enfermeras deben poseer y desarrollar competencias que permitan realizar cuidados de calidad de forma eficaz y eficiente en su puesto de trabajo, sabiendo cómo actuar en cada situación, favoreciendo la comunicación terapéutica, utilizando las técnicas y procedimientos adecuados y estableciendo una relación de colaboración con el resto del equipo. Dependiendo del contexto y de las características de la persona que requiera el cuidado, las enfermeras y enfermeros deberán poseer unas competencias específicas.

1.1 Competencias

Relacionado con el desempeño de los profesionales, aparece por primera vez el término de competencia en la década de los años 70 cuando se publican los primeros estudios sobre los modelos de competencias, de la mano de David McClelland, el cual describe el término de competencia como “aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo, las características y maneras de hacer de los que tienen un desempeño excelente.” (3)

Posteriormente, en la década de los 80 encontramos la definición competencia a través de Richard Boyatzis, el cual describe las competencias como “las características subyacentes de la persona, que están relacionadas con una correcta actuación en su puesto de trabajo y que pueden basarse en la motivación, en los rasgos de carácter, en el

concepto de sí mismo, en actitudes o valores, en una variedad de conocimientos o capacidades cognoscitivas o de conducta.” (4) En el ámbito de la enfermería existen diversos estudios que han llevado a una conceptualización del término competencia, más acorde a las peculiaridades de la disciplina enfermera. Este concepto es definido por Gómez del Pulgar (5) como la “intersección entre conocimientos, habilidades, actitudes y valores, así como la movilización de estos componentes para transferirlos al contexto o situación real creando la mejor actuación/solución para dar respuesta a las diferentes situaciones y problemas que se planteen en cada momento, con los recursos disponibles.” Y más recientemente Argüello (6) lo define como “la manifestación de un comportamiento que evidencia un dominio específico de un determinado contexto y situación, pudiendo ser evaluado y desarrollado en relación a un criterio previamente definido para ese comportamiento.”

El término competencia, como hemos comentado anteriormente, tiene múltiples definiciones y cada una de estas definiciones o conceptualizaciones se pueden encuadrar en uno de los enfoques más importantes, entre los que podemos destacar:

- El modelo conductista que parte de la persona que hace bien su trabajo según los resultados esperados. En el conductismo se identifican las características de la persona que causa las acciones de desempeño de un negocio. (5)
- El modelo funcionalista centra su análisis en las diferentes relaciones que se dan en las organizaciones entre resultados, capacidades, conocimientos, actitudes, habilidades y aptitudes de los diferentes miembros de la organización, comparándolos unas con otras. (6)
- El modelo constructivista valora las relaciones mutuas, las interacciones entre los grupos y su entorno, así como las situaciones de trabajo y su superación. La competencia se construye a partir de la función, dando la misma importancia al sujeto, a sus objetivos y sus posibilidades. (6)

El modelo conductista es un proceso educacional (desarrollo de la competencia), en el cual las normas están orientadas a resultados; el modelo funcional las normas están basadas en resultados; en el modelo constructivista las normas se construyen a partir de resultados de aprendizaje durante el desarrollo laboral. (7)

A partir de estos tres modelos se ha desarrollado el enfoque de rasgos de personalidad uno de los enfoques emergentes de competencias en el que “las capacidades y disposiciones de la persona forman parte de las aptitudes, consideradas para un buen desempeño.”(6) Cada individuo tiene unos rasgos de personalidad que lo hacen único y le hacen tomar decisiones y determinadas conductas en función de la misma, por ello cada uno es diferente y esas diferencias es lo que los hace excelentes en su puesto de trabajo.

Estos rasgos de personalidad como refiere Boyatzis (4) y Spencer (8) están en una zona del iceberg que no es visible para el resto de las personas (Figura 1). Por tanto, podríamos decir que las actitudes, valores, rasgos y motivación son las competencias menos fáciles de detectar, desarrollar y consecuentemente más difíciles de evaluar. Mientras que el conocimiento, las destrezas y las habilidades son competencias más fáciles de detectar, desarrollar y evaluar ya que están en la superficie del iceberg.



Figura 1. Modelo Iceberg de las Competencias.

1.2 Competencias en el ámbito enfermero

Desde un enfoque enfermero y teniendo en cuenta las propuestas de Sanz y los autores del proyecto Tuning las competencias se agrupan en dos grandes categorías (9) (10):

- Competencias genéricas: competencias que deben formar parte de todos los perfiles de los miembros de la organización y recogen los valores propios de cada organización. Pereda y Berrocal (11) en su libro realizan un listado de las

competencias más comunes que se utilizan para crear los perfiles que todo trabajador debe poseer (Anexo 1).

- Competencias específicas: estas competencias serían las que forman parte de un perfil para desempeñar un puesto de trabajo específico (por ejemplo, las competencias de un enfermero/a en las Urgencias Extrahospitalarias). (10)

En el caso de las competencias genéricas de los profesionales de la salud y concretamente en los profesionales del cuidado la LOPS establece que “a las enfermeras les corresponde la dirección, evaluación y presentación de los cuidados de enfermería orientados a la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la prevención de enfermedades y discapacidades.” (12)

Así mismo la enfermera/o es el profesional capacitado para planificar, ejecutar y evaluar programas de salud relacionados con su especialidad y desarrollar trabajos de investigación y docencia para mejorar la calidad de los servicios. (13) Es decir, las enfermeras son responsables de la realización de su rol profesional desde las perspectivas asistencial, docente, investigadora y gestora en los siguientes términos:

- Función asistencial: atención clínica directa en el ámbito sanitario a personas a lo largo de su ciclo vital, en todas las etapas, tanto en lo que se refiere a su gestión, como planificación y desarrollo, de acuerdo a las necesidades de la población y a las exigencias de los servicios de salud. (14)
- Función docente: dirigida a futuros profesionales transmitiendo los conocimientos propios y específicos de la enfermería. Además, esta función puede relacionarse con la educación sanitaria a personas, familias y grupos sociales. (5)
- Función gestora: el personal de enfermería cada vez es tiene un papel más relevante en la gestión hospitalaria, la que precisa una visión más amplia del funcionamiento general de la organización, gestión de personas y de recursos financieros, físicos, materiales, tecnológicos. (5)
- Función investigadora: la investigación debe ser la esencia de la práctica educativa en enfermería para formar sujetos críticos y creativos en su práctica profesional. (5)

El Libro Blanco de Enfermería de la ANECA (12), recoge el perfil de competencias de los profesionales titulados en enfermería, enumeradas a continuación:

- Competencias asociadas con los valores profesionales y la función de la enfermera. Primordialmente significa proporcionar cuidados en un entorno en el que se promueve el respeto a los derechos humanos, valores, costumbres y creencias de la persona, familia y comunidad y ejercer con responsabilidad y excelente profesionalidad tanto en las actividades autónomas como en las interdependientes.
- Competencias asociadas con la práctica enfermera y la toma de decisiones clínicas. Supone entre otros, emitir juicios y decisiones clínicas sobre la persona sujeto y objeto de cuidados, que deben basarse en valoraciones integrales, así como en evidencias científicas. Significa también mantener la competencia mediante la formación continuada.
- Capacidad para utilizar adecuadamente un abanico de habilidades, intervenciones y actividades para proporcionar cuidados óptimos. Supone realizar valoraciones, procedimientos y técnicas con pleno conocimiento de causa, destreza y habilidad excelentes y con la máxima seguridad para la persona que lo recibe y para uno mismo. Estaría también en este apartado todas las intervenciones de enfermería ligadas a la promoción de la salud, la educación sanitaria, etc.
- Conocimiento y competencias cognitivas. Significa actualizar los conocimientos y estar al corriente de los avances tecnológicos y científicos, cerciorándose que la aplicación de estos últimos es compatible con la seguridad, dignidad y derechos de las personas.
- Competencias interpersonales y de comunicación (incluidas las tecnologías para la comunicación). Supone proporcionar la información adaptada a las necesidades del interlocutor, establecer una comunicación fluida y proporcionar un óptimo soporte emocional. También significa utilizar sistemas de registro y de gestión de la información utilizando el código ético, garantizando la confidencialidad.
- Competencias relacionadas con el liderazgo, la gestión y el trabajo en equipo. Supone capacidad para trabajar y liderar equipos y también garantizar la calidad de los cuidados a las personas, familias y grupos, optimizando los recursos.

En el caso de las competencias específicas para un determinado puesto trabajo en una institución específica, estas constituyen lo que se denomina “perfiles de competencias”, la herramienta, patrón o norma que se utiliza en los procesos de selección de personal, evaluación y desarrollo (6). Según Arráiz “el perfil de competencias es definido, como el conjunto de competencias necesarias para desempeñar unas funciones específicas en un determinado puesto de trabajo, así como los niveles o grados de cada competencia, en términos de conductas observables.” (15)

Los perfiles de competencias deben cumplir unos requisitos como son: (16)

- 1) Ser conciso, fiables y válido para predecir el éxito en el puesto de trabajo
- 2) Guardar estrecha vinculación con la estructura, estrategia y cultura de la empresa
- 3) Describir comportamientos observables

Por otra parte, dichos perfiles nos permiten: (17)

- a) Establecer las características necesarias para desempeñar un puesto determinado
- b) Identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de cada profesional
- c) Seleccionar al profesional que mejor se adapte al perfil establecido
- d) Diseñar acciones de formación y desarrollo.

Para la utilización de los perfiles de competencias es necesario manejar un Diccionario de Competencias que permita un uso de lenguaje estandarizado para cada competencia concreta. Es decir, cada competencia debe estar definida y que los usuarios entiendan lo mismo al utilizar cada competencia. El primer diccionario que salió al mercado fue realizado por Hay/McBer en 1996 este se divide en 23 competencias que se clasifican a su vez en 4 categorías. (18) (Anexo 2)

Otro diccionario de competencias y de más reciente publicación, es el Diccionario elaborado por Martha Alles. En este diccionario, cada competencia se estructura en cuatro grados de ejecución, especificando el grado de ejecución que se requiere en determinados puestos: superior, bueno, mínimo e insuficiente, en la (Tabla 1) (19), podemos ver un ejemplo.

Comportamientos habituales respecto de la propias emociones y reacciones, aun ante la provocación u oposición u hostilidad	GRADO
<ul style="list-style-type: none"> ● Se expresa con precisión y calma en todas circunstancias, aun en situaciones difíciles o de confrontación. ● Es moderado y sensato en todos sus actos, tanto en su vida laboral como personal. ● Se maneja con seguridad y solvencia. Domina con cautela y decisión, toda situación, por mas critica que sea y a pesar de encontrarse bajo altos niveles de presión. ● Siempre prioriza la imagen y reputación de la organización, independientemente de sus propios intereses y emociones. ● Tiene una alta resistencia al estrés, que conserva aunque las circunstancias adversas se mantengan largos periodos de tiempo. ● Explica problemas complejos, fracasos propios o ajenos, y/o acontecimientos negativos, sin perder la calma, el realismo y el optimismo. ● No sobredimensiona logros propios o de su equipo y puede evaluar objetivamente su desempeño y el de su grupo. ● Mantiene alto y constante su nivel de performance, más allá de situaciones o entornos desfavorables, tanto personales como laborales. ● Su ánimo es estable, aun en situaciones cambiantes, alternativas o adversas ● Sus reacciones son siempre equilibradas y controladas, aun ante situaciones imprevistas. ● Tiene una gran capacidad de reflexión que permiten dilucidar fácilmente cual puede ser la mejor alternativa de acción. No pierde esa capacidad aunque la presión y los tiempos lo apremien. 	<p>100% A</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Soporta largas jornadas de trabajo, manteniendo constante su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo ● Funciona eficazmente y se maneja con serenidad, aun en contextos conflictivos o no habituales. ● Opera con facilidad y sin perder la calma aun en situaciones adversas ● Es moderado y prudente en todos sus actos laborables, tanto en relación con sus tareas como con la gente. ● Motiva y estimula a su gente a actuar con moderación, sensatez, y prudencia. ● Prioriza la imagen y reputación de la organización, independientemente de sus propios intereses. ● Siempre está atento y evita reaccionar impulsiva o negativamente, a fin de no afectar a su equipo trabajo. ● Resiste adecuadamente situaciones de estrés y presión. ● Se esfuerza por no generar oposición u hostilidad cuando él o su equipo trabajan en situaciones de estrés. ● El estrés no disminuye su nivel de rendimiento, aunque afecta a su estado de ánimo. ● Actúa ante los problemas que se le plantean con moderación y prudencia. ● Se organiza y esfuerza por cambiar su modo de accionar frente al comentario o sugerencia de un par o un superior. ● Suele reflexionar acerca de su propia performance a fin de poder establecer mejoras al respecto. ● Controla adecuadamente las propias emociones en el ámbito laboral, aun cuando atraviesa problemas personales. 	<p>/5% B</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● El estrés no disminuye su nivel de rendimiento, aunque afecta a su estado de ánimo. ● Actúa ante los problemas que se le plantean con moderación y prudencia. ● Se organiza y se esfuerza por cambiar su modo de actuar frente al comentario o sugerencia de un par o superior. ● Suele reflexionar acerca de su propia performance a fin de poder establecer mejoras al respecto. ● Controla adecuadamente las propias emociones en el ámbito laboral, aun cuando atraviese problemas personales 	<p>50% C</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Ante los problemas cotidianos se esfuerza por reaccionar positivamente, evitando roces y oposiciones. • Consulta cuando tiene dudas, a fin de actuar de acuerdo con el grado de moderación que se requiere en una situación imprevista. • En situaciones conocidas o habituales, actúa con sensatez y prudencia. • Eventualmente, las situaciones de estrés impactan negativamente sobre su nivel de rendimiento. Se esfuerza por contrarrestarlo pidiendo ayuda a sus superiores o apoyándose en compañeros. • Su ánimo en el ámbito laboral se percibe afectando ante problemas personales, pero se esfuerza por mantener su rendimiento y suele hacer un planteo franco (aunque prudente) de su situación, a fin de crear hostilidad u otras consecuencias negativas. 	25% D
<ul style="list-style-type: none"> • Su tolerancia al estrés es prácticamente nula. Las situaciones conflictivas o de alto nivel de presión lo paralizan, impactando enormemente sobre su ánimo y su nivel de rendimiento. • Reacciona impulsivamente e intempestivamente ante situaciones imprevistas, sin darse tiempo para reaccionar sobre cuál puede ser su mejor alternativa de acción • Suele sobredimensionar logros propios y grupales. Tiene dificultades para ser realista y objetivo. Siempre prioriza sus intereses y emociones. • Sus actos son imprudentes, o faltos de moderación, lo que genera riesgo para la operación del negocio y para su gente. • En situaciones difíciles de confrontación, pierde con facilidad el control de la situación y de sí mismo. • Analiza y resuelve situaciones con falta de sensatez y reflexión • Traslada linealmente sus problemas personales al ámbito laboral. • Su falta de control sobre sus emociones genera oposición u hostilidad. • Antepone siempre sus propios intereses y emociones, independientemente que estos puedan afectar negativamente a la imagen o reputación de la organización 	No desarrollada

Tabla 1. Competencia de autocontrol en el Diccionario de Martha Alles.

Como podemos observar en la (Tabla 1), las letras A y B corresponden a los comportamientos deseables, a una gran capacidad de autocontrol, mientras que las letras C y D indican el nivel mínimo de competencia, es decir, una menor capacidad de autocontrol. Por ejemplo, una enfermera en una unidad de emergencias no precisa en mismo grado de autocontrol en una enfermera en una unidad de hospitalización.

El Diccionario de competencias es de gran utilidad para poder llevar a cabo las evaluaciones del desempeño realizadas por las y los supervisores de enfermería, en los diferentes niveles de gestión para la evaluación y las acciones de desarrollo orientadas a la persona.

1.3 Servicios de Emergencia Médica Extrahospitalaria (SEMEx)

Los Servicios de Emergencia Médica Extrahospitalaria, denominados también Servicios de Emergencia Médica (SEM), o servicios de urgencia médica (SUM) fueron denominados por primera vez en Estados Unidos de Norteamérica en la década de los

70 donde ya estaban organizados en cuanto a componentes y estructura. En Europa, más concretamente en Francia y Alemania en esta misma década también se desarrollaron los primeros servicios de emergencias. Entre los servicios norteamericanos y los europeos existen diferencias como que en los primeros operan técnicos en emergencias (TEM) o paramédicos y en los servicios europeos se incorporan profesionales de la medicina (20). Los paramédicos están reconocidos como los principales proveedores de la atención prehospitalaria. Su formación se basa en trabajos en la atención médica militar y asistencia cardiaca urgente. (21)

Como explican Barroeta y Boada, en Europa se establecen dos categorías para clasificar los SEM, “el grupo anglosajón, que prima el servicio de transporte de los pacientes hacia el sistema hospitalario y el modelo continental europeo, con mayor precisión el francés, español y alemán, que pone el foco en facilitar los servicios médicos hospitalarios in situ” (22). El número de llamada de emergencia europeo es el 112, un número común telefónico para los servicios de emergencias que opera junto con los números de emergencia nacional. El 112 incluye los servicios de emergencias sanitarias, bomberos, policía, tráfico, y alertas meteorológicas.

En España el Servicio de Emergencias Médicas Extrahospitalarias se ha desarrollado a partir de los años 80-90 del siglo pasado entre el Sistema Nacional de Salud y los Servicios de Emergencia prestados por Cruz Roja, los facilitados por las unidades de Asistencia Sanitaria de la Seguridad Social y algunos otros basados en el voluntariado. En estas dos décadas ha habido diferentes cambios que han determinado la actual organización de los SEM. En 2001 finalizó la transferencia de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social a todas las comunidades autónomas (CCAA). Su financiación pasa a ser completa vía los presupuestos Generales del Estado, y los cambios en la gestión de los servicios sanitarios y los avances en la tecnología médica, en las TICs y en el transporte sanitario. Por ejemplo, el desarrollo de la tecnología médica ha logrado acercar la misma al pie del paciente que sufre una urgencia o emergencia mediante técnicas como la desfibrilación, la fibrinólisis, análisis de sangre en primera línea y otros. O la mejora de los vehículos de transporte sanitario contamos con flotas que permiten el transporte del enfermo crítico en UCIs móviles (22). Es decir, cada CCAA gestiona sus propios servicios sanitarios, pero todo financiado por el Estado,

permitiendo desarrollar sus servicios en función de las necesidades y características de cada comunidad.

El Instituto de información sanitaria del Ministerio de Sanidad refiere que en Madrid la actividad asistencial del SUMMA 112 incluye cualquier tipo de urgencia o emergencia sanitaria ya sea en un centro de urgencia extrahospitalario, domiciliario o en la vía pública, todo ello coordinado por el Servicio Coordinador de Urgencias (SCU). (23)

El SUMMA 112 cuenta con un numeroso dispositivo (Anexo 3) que permite cubrir una amplia cartera de servicios (Anexo 4) que abarca el consejo, la asistencia a la urgencia médica tanto en centros de urgencias extrahospitalarias tipo SUAP, en el domicilio o en la vía pública mediante VIR, TSU, TSNU, helicópteros sanitarios, etc. (24)

Los recursos humanos con los que cuenta el SUMMA 112 está formado por médicos con alguna especialidad, generalmente médicos de familia, enfermeros/as deben estar en posesión de un certificado de competencias en soporte vital avanzado (SVA) cardiológico, SVA al trauma, manejo de emergencias más frecuentes y manejo de emergencias colectivas (catástrofes). Además, se exigen una experiencia profesional previa de al menos 6 meses en servicios de cuidados críticos y de urgencias. El perfil profesional de los técnicos de emergencias sanitarias (TES) incluye el personal con experiencia laboral en el sector que acredita conocimientos en soporte vital básico (SVB) y emergencias colectivas, y el personal administrativo es el compuesto por directivos, coordinadores asistenciales y de cuidados, técnicos de administración y administración. Su perfil profesional y sus competencias están en relación con el área donde desarrolla su actividad. (22)

Por parte del SAMUR- Protección Civil tiene como área de influencia el término municipal de Madrid. El objetivo de este servicio es resolver rápida y eficazmente aquellas emergencias sanitarias que se produzcan en la vía pública y locales públicos dentro del término municipal de Madrid (Anexo 5). Cuenta con 23 bases operativas distribuidas en la Comunidad de Madrid. (25)

El servicio del SAMUR- Protección Civil cuenta con un gran número de unidades (Anexo 6). Este servicio cuenta con un psicólogo de emergencias y dispone de un

vehículo operativo para atención a catástrofe NRBQ (nuclear, radiológica, bacteriológica y química) y además llevan a cabo numerosos programas especiales (26). “Las situaciones de emergencia en ocasiones son complejas, no solo en su manera de presentarse, sino también por las medidas que hay que aplicar para su resolución. La intervención extrahospitalaria debe establecerse mediante una serie de pautas estandarizadas, basadas en experiencias amplias y contrastadas, que minimicen la necesidad de decidir ante los problemas que se presenten y permitan dar una respuesta óptima” (27). Por este motivo se creó el Decálogo Extrahospitalario (figura 2). (27)



Figura 2. Decálogo Extrahospitalario. Guía Asistencial 2014.

Cada situación define una actuación y puede aplicarse en cualquier situación de emergencia extrahospitalaria y permite alcanzar una atención segura y eficiente.

La primera situación es la de alerta, en la que todos los sistemas de emergencia deben estar listos y preparados para una posible actuación. En el momento de la alarma dicho sistema se pone en marcha y se recibe información lo más detallada posible para activar los dispositivos necesarios. En la aproximación, la ruta debe ser la más segura, rápida y corta. Una vez en el lugar del accidente se realizan el aislamiento y control, se señala y controla el acceso a personas ajenas al incidente para prevenir nuevos accidentes. El Triage consiste en la clasificación de los pacientes y permite priorizar la actuación y

determinar el medio de transporte más idóneo. Realizado el Triage, se comienza con el soporte vital básico que reúne una serie de maniobras que hacen posible la supervivencia de un paciente. A esto le sigue la estabilización, “que es un conjunto de protocolizado de actuaciones dirigidas a conseguir que las funciones ventilatorias y hemodinámicas de un paciente crítico estén aseguradas” (27) durante el traslado. El transporte se realiza en el medio adecuado y con personal cualificado que proporcione los cuidados necesarios. Una vez en el centro hospitalario se realiza la transferencia en la que la atención extrahospitalaria y la hospitalaria se simultanean, se proporciona la información de médica/o a médica/o y de enfermera/o a enfermera/o junto con una breve historia clínica básica. Por último, una vez solucionado el problema se regresa a la primera situación de alerta, para ello se repone el material, combustible y se realiza una limpieza. (27)

2. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

2.1 Justificación

Tras realizar una revisión bibliográfica no se ha encontrado evidencia científica sobre la elaboración de perfiles específicos del enfermero/a en un servicio de urgencias extrahospitalarias, por ello, se ha considerado la necesidad de la elaboración de un perfil acorde a las exigencias y necesidades del momento, con el fin de disponer de herramientas que nos permitan identificar a los mejores profesionales y poder diseñar y establecer las actividades de desarrollo para cada competencia.

Esto nos ha llevado a formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las actividades que debe realizar y las competencias que debe poseer un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalario en la Comunidad de Madrid para garantizar un desempeño excelente?

Para responder a esta pregunta se ha planteado el siguiente objetivo.

2.2 Objetivos

El objetivo principal es describir el perfil de competencias del enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias en la Comunidad de Madrid.

Para alcanzar dicho objetivo, nos planteamos los siguientes objetivos específicos:

- 1) Describir el puesto de trabajo, las actividades que debe realizar un enfermero/a en el servicio de urgencias.
- 2) Describir y enumerar las competencias que debe poseer un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalario.

3. MÉTODO

3.1 Tipo de estudio

Se trata de un estudio descriptivo, observacional de corte transversal, enmarcado en un enfoque cuantitativo.

3.2 Ámbito y población de estudio

El estudio se desarrollará en la Comunidad de Madrid, en el cual la población de estudio está formada por enfermeros/as y médicos/as que trabajen en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias. Los recursos humanos de los SEM del SUMMA 112 están formados por 601 médicos, un total de 411 enfermeros/as, 405 técnicos de emergencias sanitarias (TES) y 50 personal de administración (22). Y los recursos humanos del SAMUR-Protección Civil están formados por 88 médicos, 83 enfermeros, 436 técnicos en emergencias, 41 administrativos y 9 psicólogos (Tabla 2) (24).

	Médicos	Enfermeros	Técnicos	Administrativos	Psicólogos
SUMMA 112	601	411	405	50	-
SAMUR-Protección Civil	88	83	436	41	9

Tabla 2. Recursos humanos SUMMA 112 y SAMUR- Protección Civil (Elaboración propia)

En cuanto a la muestra del estudio se dividirán en cuatro grupos, de sujetos diferentes, en función de la categoría profesional, quedando dos grupos para el personal de enfermería.

- Grupo 1 y 2: enfermeros/as que desarrollen su labor asistencial en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias.

- Grupo 3: médicos que desarrollen su labor asistencial en los Servicios en Urgencias Extrahospitalarias.
- Grupo 4: técnicos de emergencias sanitarias que desarrollen su labor asistencial en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias

3.2.1 Criterios de inclusión

Grupo 1 y 2:

- a) Ser diplomado o graduado en Enfermería.
- b) Ejercer como enfermero/a en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias.
- c) Pertenecer a los servicios SUMMA 112 o SAMUR- Protección civil.

Grupo 3:

- a) Ser licenciado o graduado en Medicina.
- b) Ejercer como médico en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias.
- c) Pertenecer a los servicios de SUMMA 112 o SAMUR- Protección civil.

Grupo 4:

- a) Ser titulado en Técnico de Emergencias Sanitarias.
- b) Ejercer como técnico de emergencias en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias.
- c) Pertenecer a los servicios de SUMMA 112 o SAMUR- Protección civil.

3.2.2 Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión para los Grupos 1 y 2 serán:

- a) No poseer la titulación universitaria de Enfermería.
- b) No desarrollar labor asistencial en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias.

Los criterios de exclusión para el Grupo 3 serán:

- a) No poseer la titulación universitaria de Medicina.
- b) No desarrollar labor asistencial en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias.

Los criterios de exclusión para el Grupo 4 serán:

- a) No poseer la titulación de técnico en Emergencias Sanitarias.
- b) No desarrollar labor asistencial en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias.

Para la captación de sujetos, nos pondremos en contacto a través de correo electrónico tanto con la Subdirección General de SAMUR- Protección Civil como con los Servicios de Urgencia Médica de Madrid, o de forma presencial si la vía electrónica no fuera factible.

3.2.3 Selección de los participantes

La selección de los participantes se realizará mediante un muestreo aleatorio. Vía e-mail, se invitaría a aquellos enfermeros/as que quisieran participar y cumplieran los criterios de inclusión. Para ello, deberán cumplimentar un formulario con sus datos, años de experiencia y número de teléfono y e-mail (Anexo 7).

3.3 Variables de estudio

- A) Variables sociodemográficas: edad, sexo.
- B) Variables laborales: años de experiencia profesional como enfermero/a en Unidades de Urgencias Extrahospitalarias, categoría profesional.
- C) Variables relacionadas con el estudio:
 - a) Actividades: actividades más importantes que debe realizar un Enfermero/a en Urgencias Extrahospitalarias.
 - b) Competencias: las competencias más importantes, es decir, como deber ser un enfermero para trabajar en urgencias extrahospitalarias (características, rasgos, cualidades...)

En la tabla 3 se describen las variables del estudio.

TIPOS DE VARIABLE	VARIABLE	CARACTERÍSTICAS
VARIABLES CUANTITATIVAS	Edad	Años
	Sexo	Hombre Mujer
	Categoría profesional	Médico/a Enfermero/a Técnico/a
	Experiencia laboral	Años de actividad

VARIABLES CUALITATIVAS		asistencial en urgencias
	Competencias del Enfermero en Urgencias Extrahospitalarias	Cualidades, características, rasgos y atributos más importantes que debe poseer un Enfermero en Urgencias Extrahospitalarias

Tabla 3. Descripción de las variables de estudio. (Elaboración propia)

3.4 Procedimientos e instrumentos para la recogida de datos

3.4.1 Instrumentos y técnicas

Los instrumentos que necesitaremos para la recogida de datos son:

- ★ Cuestionarios abiertos individuales: se trata de un documento Ad hoc, elaborado específicamente para este proyecto. Consta de dos apartados, en el anverso el enunciado solicita las 8 actividades más importantes que debe realizar un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. Y en el reverso, el enunciado demanda las 8 competencias más importantes que debe poseer un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. (Anexo 8)
- ★ Cuestionario abierto para grupos: es un documento Ad hoc, elaborado específicamente para este trabajo. Consta de dos enunciados, el primero solicita las 6 actividades más importantes que debe realizar un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. El segundo enunciado, solicita las 6 competencias más importantes que debe poseer un enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias.
Estas actividades y competencias, hay que escribirlas en las cartulinas de tamaño Din A6 que proporcionaremos a la vez. (Anexo 9)
- ★ Cartulinas tamaño Din A6: en estas cartulinas se escribirán cada actividad y competencia que exige el cuestionario abierto por grupos. Se necesitarán al menos 60 cartulinas para el grupo 1, 60 para el grupo 2, 30 para el grupo 3 y 30 para el grupo 4.
- ★ Papel amplio en la pared o pizarra: para exponer, pegar y despegar con facilidad las cartulinas Din A6 con las actividades y competencias seleccionadas en los paneles de expertos.
- ★ Spray adhesivo removible: que permite pegar y despegar las cartulinas.

- ★ Rotuladores y bolígrafos: para cumplimentar los documentos y escribir en las cartulinas.

Para la recogida de datos utilizaremos la técnica denominada panel de expertos, una técnica cualitativa “que permite recoger información, analizar tendencias y aproximarse al conocimiento de una realidad cambiante” (28). El panel de expertos estará formado por profesionales sanitarios que trabajan en el ámbito de Urgencias Extrahospitalarias, los cuales mediante el consenso deberán seleccionar las competencias y actividades fundamentales para ejercer como enfermero/a en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias.

3.4.2 Procedimientos

Tras establecer contacto con la Subdirección General del SAMUR- Protección Civil y la sede del Servicio de Urgencia Médica de Madrid, estos enviarán un e-mail a todo el personal en el que se explica el objetivo del estudio y la necesidad de su presencia en el panel de expertos (Anexo 10). Aquellos que se presten voluntarios, reenviarán el e-mail rellenando un formulario (Anexo 7) para poder realizar la división en los diferentes grupos. Una vez conseguida una muestra de 80 personas, tanto enfermeros/as como médicos/as, se realizará la agrupación como se ha explicado anteriormente y se citará por correo electrónico a cada voluntario en una fecha determinada (Tabla 4) y en un Aula en la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma, en función del grupo al que pertenezca.

Grupo 1	Jue 7 Feb 2018
Grupo 2	Jue 14 Feb 2018
Grupo 3	Jue 21 Feb 2018
Grupo 4	Jue 28 Feb 2018

Tabla 4. Ejemplo cronograma de cada sesión. (Elaboración propia)

3.4.3 Captación y recogida de datos por grupos

Antes de comenzar la sesión, se explicará el procedimiento a seguir, la finalidad del estudio y se agradecerá la presencia a todos los participantes, además todos los integrantes deberán firmar el consentimiento informado y documento de confidencialidad (Anexo 11) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. Tras esta introducción, se dividirá la sesión en tres fases:

FASE 1

La sesión comienza con una reflexión individual de 20 minutos de duración, en la cual se cumplimentará un breve cuestionario abierto (Anexo 8) en el que cada participante deberá enumerar las 8 actividades más importantes que realiza un enfermero/a de Urgencias Extrahospitalarias y las 8 competencias fundamentales que debe poseer un enfermero/a de Urgencias Extrahospitalarias.

FASE 2

Tras la reflexión individual, se formarán grupos de cinco personas. Cada grupo deberá llegar a un consenso mediante un debate y la argumentación de la reflexión individual, para seleccionar las 6 actividades y competencias más importantes que un enfermero/a de Urgencias Extrahospitalarias debe realizar y poseer (Anexo 9). Cada actividad y competencia deberá estar escrita en una cartulina proporcionada, con buena letra y del tamaño más grande posible, para facilitar la lectura y visibilidad en el panel de expertos. Para ello dispondrán de 20 minutos.

FASE 3

En la última fase, se presentarán todas las cartulinas correspondientes a las actividades y competencias, agrupando aquellas que sean coincidentes en un lado de la pizarra o papel amplio en la pared. Una vez expuestas y agrupadas las coincidentes, entre todos los participantes del panel de expertos, se seleccionarán las 4 competencias y las 4 actividades más importantes de un enfermero/a en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. Para ello se dispondrán de 40 minutos.

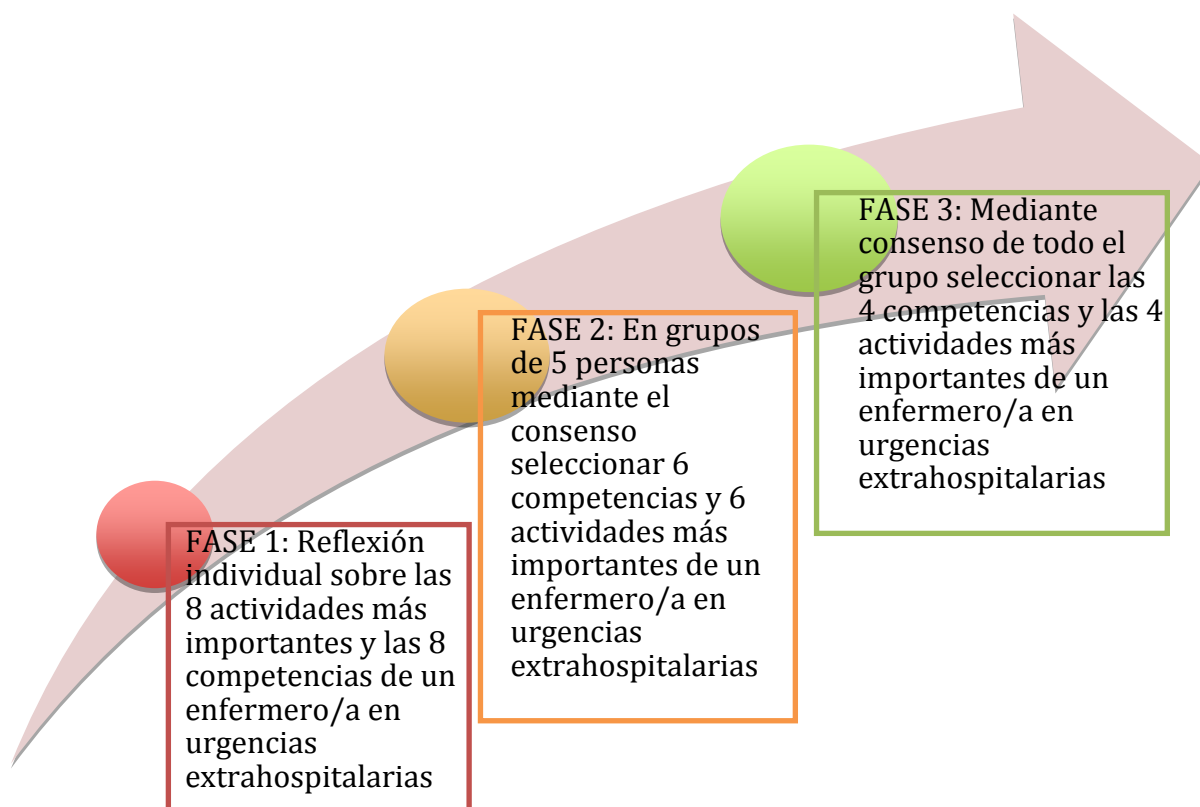


Figura 3. Procedimiento de cada sesión. (Elaboración propia)

3.5 Aspectos éticos

Todos los sujetos serán informados previamente de la finalidad y objetivos del estudio, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los datos adquiridos.

La participación en este estudio será totalmente voluntaria, exponiendo cada participante su beneplácito a través de la firma del documento consentimiento informado.

4. PROPUESTA DE ANÁLISIS DE DATOS

4.1 Análisis descriptivo de los datos obtenidos

Se realizará un análisis descriptivo de los datos obtenidos en cada grupo. Las variables cuantitativas se analizarán realizando la media acompañada de su desviación estándar. Y las variables cualitativas se analizarán mediante la frecuencia absoluta y relativa.

4.2 Tabla de contingencia

En este apartado se analizará la relación de dependencia o independencia entre las variables, permitiendo observar las asociaciones entre estas, es decir, que las variables estén influidas por el nivel que adopten las otras.

	Flexibilidad	Autocontrol	Trabajo en equipo	
Enfermeros/as	3	10	10	
Médicos/as	6	6	10	
Técnicos	7	6	10	

Tabla 5. Ejemplo de tabla de contingencia. (Elaboración propia)

En la (tabla 5), podemos observar la relación entre las diferentes categorías profesionales y las competencias seleccionadas en los paneles de experto. En el ejemplo, las tres categorías profesionales coinciden en que el trabajo en equipo es una de las competencias más importantes. Por parte, la competencia de autocontrol, el personal de enfermería la considera de las más importantes, pero los médicos/as y los técnicos/as no la consideran de las competencias más importantes.

5. REFLEXIONES FINALES

Tal y como se expone en la justificación, desarrollar un perfil de competencias del enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias, es una estrategia necesaria para garantizar la administración de unos cuidados de calidad acordes con la situación. En puestos tan específicos como un Servicio de Urgencias, los enfermeros/as deben poseer o desarrollar competencias que les permitan realizar su trabajo de forma idónea y efectiva buscando siempre la excelencia del cuidado.

En cada puesto de trabajo se realizan unas funciones diferentes, las enfermeras/os poseen unas competencias genéricas, aquellas que todas/os deben poseer, y unas competencias específicas, aquellas que se necesitan en función de la Unidad o Servicio en la que trabaje. Estas últimas son los comportamientos observables que permiten elaborar un perfil de competencias flexible y adaptado a cada Unidad o Servicio.

La recogida de datos a partir de diferentes categorías profesionales proporciona mayor riqueza, ya que en un servicio como este las funciones deben estar muy bien definidas. Por otra parte, la visión desde distintos puestos de trabajo aporta más información y más veracidad para establecer con la mayor exactitud posible el perfil de competencias del enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias. La elaboración de un perfil de competencias permitirá poder seguir elaborando herramientas que permitan realizar procesos de selección y diseñar actividades para el desarrollo de cada competencia.

5.1 Limitaciones del estudio

En principio, sólo sería recomendable para la población con la que se ha realizado el panel de expertos, por lo tanto, el estudio solo sería válido para enfermeros/as que desarrollen su labor asistencial en el Servicio de Urgencia Extrahospitalaria de la Comunidad de Madrid.

5.2 Futuras líneas de investigación

Una vez descrito el proyecto sería conveniente continuar con líneas de investigación orientadas a:

- La planificación y administración de los recursos humanos en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias, evidenciando las competencias enfermeras propias para dicho puesto de trabajo y elaborando guías para que los enfermeros/as pudieran desarrollar las competencias.
- Aplicar el proyecto en otras Comunidades Autónomas, con el objetivo de establecer un perfil general del enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias.
- Tras la creación del perfil, se debe realizar la validación del mismo a través de un estudio comparativo, cotejando las competencias elegidas con los comportamientos observables de los enfermeros/as en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias que tengan un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Por ello, deben continuar los estudios enfocados al desarrollo del perfil de competencias del enfermero/a para cualquier Unidad o Servicio con el fin de encontrar y escoger al

profesional excelente y desarrollar aquellas competencias específicas que sean necesarias.

6. BIBLIOGRAFÍA

1. García H, Navarro L, López M, Rodríguez MF. Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud y Educación Médica. Rev EDUMECENTRO [Internet]. 2014; 1(6). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v6n1/edu18114.pdf>
2. Fernández F. Las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Salud. Rev Cubana Educ Med Super [Internet]. 2002; 16(2): 128-139. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v16n2/ems07202.pdf>
3. McClelland DC. Testing for competence rather than for “intelligence”. Am Psychol. 1973; 28(1): 1-14
4. Boyatzis RE. The competent manager: A Model for effective performance. New York: John Wiley & Son; 1982.
5. Gómez del Pulgar M. Evaluación de Competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior: un instrumento para el Grado en Enfermería. [tesis]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2011.
6. Argüello MT, Desarrollo del Perfil de Competencias del Tutor de las Prácticas Clínicas de Enfermería. Madrid: UAM; 2016. [Citado 7 mar 2018]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10486/678307>
7. Mertens L. Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. Montevideo: Cinterfor/OIT; 1996.
8. Spencer LM, McClelland DC, Spencer SM. Competency assessment methods: history and state of the art. USA: Hay/McBer Research Press; 1994.
9. Sanz ML, Delgado E, García LA, Álvarez MV. Modelo de Competencias de Enfermería en un Área de Salud con Gestión Integrada. Gest y Eval Cost Sanit 2015; 16(1): 43-58.
10. González J, Wagenaar R, Van Der Meer I, Beneitone P. Proyecto Tuning. [Internet] España: Programa Sócrates y Tempus; 2004 [citado 26 mar 2018]. Disponible en: http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General_Brochure_Spanish_version.pdf
11. Pereda S, Berrocal F. Elaboración del perfil de exigencias del puesto. In: Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. 3ª ed. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces; 2011. 57-81.

12. Battaner Arias E, Sánchez Pozo A, García Román A, Rodríguez Sánchez F. Libro Blanco. Título de grado de enfermería. [Internet]. 2ed. Madrid: ANECA; junio 2004 [citado 9 mar 18]. Disponible en: http://www.aneca.es/var/media/150360/libroblanco_jun05_enfermeria.pdf
13. Ministerio de Sanidad y Política Social. Orden SAS/1730/2010, de 17 de junio, por la que se aprueba y publica el programa formativo de la especialidad de Enfermería Pediátrica. BOE [Internet]. 2010 [30 mar 2018]; 157 (sec III): 57251-57276. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2010/06/29/pdfs/BOE-A-2010-10365.pdf>
14. Salas JC, Suárez JJ, Martínez MT, Rodríguez AF, Jiménez MC. Programa Oficial de la Especialidad Enfermería Familiar y Comunitaria: Las Palmas: UDMAFyC; 2015. [citado 30 mar 2018]. Disponible en: [http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/PROGRAMA+OFICIAL+DE+LA+ESPECIALIDAD+DE+ENFERMERIA+CC+81A+FAMILIAR+Y+COMUNITARIA+\\$28POE\\$29+LAS+PALMAS+NORTE+Y+SUR.pdf](http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/PROGRAMA+OFICIAL+DE+LA+ESPECIALIDAD+DE+ENFERMERIA+CC+81A+FAMILIAR+Y+COMUNITARIA+$28POE$29+LAS+PALMAS+NORTE+Y+SUR.pdf)
15. Arráiz JI. Retribución y competencias: ¿Cómo garantizar su éxito? Cap Hum. 2000;133:6-8.
16. Rodrigo P. Selección por competencias (I): importancia del perfil a definir y técnicas. Cap Hum. 2000;134:6-7.
17. Fernández G. Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Bilbao: Deusto;2007.
18. Hay/McBer. Diccionario de competencias. Nivel gerencial. Bilbao: Ediciones Deusto;1996.
19. Alles M. Gestión por competencias. El diccionario. Buenos Aires: Granica; 2007.
20. Pacheco A, Burusco S, Senosiáin MV. Prevalencia de procesos y patología atendidos por los servicios de emergencia médica extrahospitalaria en España. An. Sist. Sanit. Navar. [Internet]. 2010 [citado 21 feb 2018]; 33 (Supl.1): 37-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200006
21. Feldman M, Sanderson E. Perfil profesional del paramédico en Canadá. Emergencias[Internet]. 2011 [citado 21 feb 2018]; 23: 410-413. Disponible en: <http://emergencias.portalsemes.org/numeros-anteriores/volumen-23/numero->

- [5/de-tecnico-de-transporte-sanitario-tts-a-tecnico-de-emergencias-sanitarias-tes-5-perfil-profesional-del-paramedico-en-canada/](#)
22. Álvarez Rello A, Álvarez Martínez JA, Álvarez Rueda JM, Barreiro Díaz MV, Barroeta Urquiza J, Bernal Romero JM et al. Los Servicios de emergencias y urgencias médicas extrahospitalarias en España. [Internet]. Madrid: Mensor; 2011. [actualizado 2011; 7 feb 2018]. Disponible en: http://www.epes.es/wp-content/uploads/Los_SEM_en_Espana.pdf
 23. Instituto de Información Sanitaria. Atención a la urgencia extrahospitalaria. Organización en la comunidades autónomas 2010. [Internet]. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad; 2011. [citado 4 mar 2018]. Disponible en: <http://www.mspsi.es/estadEstudios/estadisticas/estadisticas/estMinisterio/siap.htm>
 24. SUMMA 112. Memoria SUMMA 112. Servicio de Urgencias Médicas de Madrid 2015. Madrid: Comunidad de Madrid; 2015.
 25. Madrid.es [Internet]. Madrid: Ayuntamiento de Madrid; [31 mar 2018; 31 mar 2018]. Disponible en: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Emergencias-y-seguridad/Samur-Proteccion-Civil?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcdb1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnnextchannel=d11c9ad016e07010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
 26. SAMUR- Protección Civil. Memoria SAMUR 2012/2013. Madrid: Dirección General de Emergencias y Protección Civil; 2013.
 27. Choza AM. Decálogo Extrahospitalario. En: GUETS- SESCAM. Guía Asistencial Urgencias y Emergencias Extrahospitalarias. 2da ed. Castilla la Mancha: SESCAM; 2014. 31-35.

7. ANEXOS

7.1. ANEXO 1. COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS Y ESPECÍFICAS COMUNES. PEREDA Y BERROCAL (11)

COMPETENCIAS	DEFINICIÓN
<i>Aprendizaje</i>	Rapidez para aprender y aplicar nuevas informaciones, sistemas y métodos de trabajo. Atención al detalle: Realizar el trabajo prestando atención a todas las áreas afectadas, revisando todos los procesos y tareas. Prestar atención a todos los aspectos del trabajo
<i>Colaboración</i>	Trabajar de forma eficaz y eficiente con distintas personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones para alcanzar los objetivos fijados, identificar los problemas y resolverlo
<i>Comunicación</i>	Informar clara y concisamente y obtener información de personas de distintos niveles, formación o intereses. Expresar claramente la información tanto de forma oral como escrita
<i>Decisión</i>	Tomar decisiones rápidamente y emitir juicios aunque puedan ser difíciles o poco populares.
<i>Desarrollo del personal</i>	Crear un ambiente de trabajo positivo hacia la formación y desarrollo continuo propio y personal
<i>Energía</i>	Actuar con decisión en su campo de trabajo, creando y manteniendo un nivel adecuado de actividad
<i>Excelencia</i>	Realizar las tareas, buscando en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores
<i>Flexibilidad, adaptabilidad o flexibilidad al cambio</i>	Modificar el comportamiento adecuándolo a situaciones de cambio o ambigüedad, manteniendo la efectividad en distintos entornos, con diferentes tareas, responsabilidades y personas
<i>Iniciativa, autonomía o responsabilidad</i>	Responsabilizarse del trabajo, comprometiéndose con su área de responsabilidad, sin necesitar una supervisión directa, continua y tomando, de manera personal, las decisiones que le corresponden
<i>Influencia</i>	Persuadir a otros y conseguir que modifiquen voluntariamente su comportamiento
<i>Liderazgo</i>	Guiar al grupo en la realización de una tarea, estructurándola, dirigiéndola y delegando responsabilidades para la consecución de la misma. Establecer y mantener el espíritu de grupo necesario para conseguir los objetivos fijados
<i>Mejora continua</i>	Establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia
<i>Negociación</i>	Identificar las posiciones propias y ajenas en una negociación, alcanzando acuerdos satisfactorios para ambas partes

<i>Orientación al cliente. Técnicas de ventas u orientación al cliente externo</i>	Ofrecer un servicio de alta calidad a los clientes, identificando sus necesidades y dando satisfacción a las mismas. También se denomina en ocasiones, técnica de venta u orientación al cliente interno/externo.
<i>Persistencia</i>	Persistir en la realización de las tareas, superando los obstáculos, hasta llegar a la finalización de las mismas.
<i>Planificación/organización O gestión de proyectos</i>	Definir prioridades; establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados, ajustándose a los presupuestos; distribuir los recursos; definir las metas intermedias y las contingencias que puedan presentarse; establecer las oportunas medidas de control y seguimiento
<i>Recogida de información</i>	Obtener las informaciones necesarias de forma detallada, a partir de una amplia variedad de fuentes y utilizando distintos procedimientos
<i>Resistencia a la tensión</i>	Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdos y dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás
<i>Solución de problemas</i>	Estudiar los problemas, identificando sus aspectos más relevantes y sus causas para elegir las soluciones de mayor calidad en el plazo temporal fijado
<i>Trabajo en equipo</i>	Trabajar abierta, amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo en equipo

7.2. ANEXO 2. ESTRUCTURA DEL DICCIONARIO HAY/MCBER (18)

CATEGORÍA	COMPETENCIAS
1ª CATEGORÍA: COMPETENCIAS PRINCIPALES GENÉRICAS	Flexibilidad
	Búsqueda de información
	Autoconfianza
	Orientación al logro
	Integridad
	Identificación con la organización
	Orientación al cliente
	Pensamiento analítico
	Comprensión interpersonal
	Pensamiento conceptual
	Comprensión de la organización
	Impacto e influencia
	Desarrollo de interrelaciones
	Desarrollo de las personas
	Dirección de personas
2ª Y 3ª CATEGORÍA: COMPETENCIAS GENÉRICAS SUPLEMENTARIAS Y ESPECÍFICAS DEL CLIENTE	Liderazgo
	Trabajo en equipo y cooperación
	Preocupación por el orden y la calidad

	Autocontrol
4ª CATEGORÍA: COMPETENCIAS EMERGENTES	Preocupación por el desarrollo
	Responsabilizar a las personas
	Liderazgo y comunicación

7.3. ANEXO 3. UNIDADES DEL SUMMA112 (22)

El SUMMA cuenta con las siguientes unidades:

- 26 UVI móvil
- 16 Vehículos de intervención rápida (VIR)
- 2 Helicópteros medicalizados
- 38 Unidades de Asistencia Domiciliaria Médica (UDA)
- 7 Unidades de Asistencia Domiciliaria de Enfermería
- 37 Centros de Urgencias Extrahospitalarias (SUAP) diseminados por toda la Comunidad de Madrid (desde febrero de 2005)
- 1 Vehículo Especial de Catástrofes
- 1 Vehículo de transporte Neonatal
- 1 Trasplantes Sanitarios
- 124 Ambulancias Transporte Sanitario Urgente (TSU). Junto con Cruz Roja, Ayuntamientos y Municipios
- 473 Ambulancias de Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)

7.4. ANEXO 4. SERVICIOS QUE PRESTA EL SUMMA 112 (9)

Servicios que presta el SUMMA 112:

- Recepción, clasificación y canalización de las llamadas de atención sanitaria urgente y de emergencia, a través del Servicio Coordinador de Urgencias (SCU)
- Atención urgente con ambulancia asistencial
- Atención de emergencias con Unidades móviles de Emergencia (UME) y Vehículos de Intervención Rápida, tanto urbana como rural.
- Atención de emergencias y rescate con helicópteros medicalizados
- Soporte medicalizado en intervenciones de rescate de especial dificultad
- Atención sanitaria (médica y de enfermería) en los centros de Urgencias Extrahospitalarias diseminados por Madrid capital y la Comunidad
- Atención domiciliaria urgente (médica y de enfermería)
- Consejo médico telefónico
- Información sanitaria
- Coordinación y transporte en las situaciones de urgencia y programadas de los pacientes por cualquier medio (terrestre o aéreo)
- Cobertura programada y no programada con dispositivo de emergencia a actos públicos

7.5. ANEXO 5. SERVICIOS QUE PRESTA EL SAMUR- PROTECCIÓN CIVIL

(26)

Servicios que presta el SAMUR- Protección Civil:

- Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid.
- Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofes o accidentes de múltiples víctimas.
- Cobertura sanitaria en situaciones de riesgo previsible.
- Canalización y organización de la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia y emergencia sanitaria.
- Formación en técnicas de emergencias a profesionales sanitarios y, en general, a toda la comunidad

7.6. ANEXO 6. UNIDADES DEL SAMUR- PROTECCIÓN CIVIL

El SAMUR cuenta con las siguientes unidades (24):

- Asistencia:
 - 31 Soporte Vital Avanzado (SVA)
 - 67 Soporte Vital Básico (SVB)
 - 3 Soporte Psiquiátrico (SPS)
 - 32 Vehículo de Intervención Rápida(VIR)
 - 11 Motocicletas de Primera Intervención (HALCON)
- Procedimientos especiales
 - 11 Furgones Procedimientos Especiales (QUEBEC)
 - 1 Dispositivo Especial Preventivos de Actos Antisociales (DEPA)
- Logística y transporte
 - 14 Transporte de Material (TMP)
 - 11 Vehículo de Apoyo a la Intervención Sanitaria (VAIS)
 - 2 Farmacia Móvil
 - 22 Transporte de Personal (TPP)
 - Vehículo Rápido de Apoyo Logístico y Avituallamiento (VRALA)
 - Autobús (TTP)
 - 10 Remolques (REM)
- Mantenimiento Operativo
 - Vehículos de Mantenimiento Operativo
- Intervención Psicológica
 - Vehículos de Intervención Psicológica (UPSI)
- Comunicaciones

7.7. ANEXO 7. FORMULARIO DE CAPTACIÓN



Estimado compañero/a

Somos Rocío y Teresa, estudiantes de 4º de Enfermería en la Universidad Autónoma de Madrid. Estamos realizando nuestro trabajo de fin de grado y necesitamos su colaboración para llevarlo a cabo. Los objetivos del trabajo son crear un perfil de competencias del enfermero/a en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias y definir las actividades que realiza un enfermero en el servicio de urgencias. Para ello realizaremos un panel de expertos al que nos complace invitarle a participar.

En caso de querer asistir es preciso que complete la ficha con sus datos y nos la remita al correo: tfgrocioteresa@gmail.com. Más tarde recibirá respuesta con la citación para dicho panel de expertos. Gracias de antemano por su colaboración. Se garantiza la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos en este documento.

Nombre y apellidos:

Años de experiencia en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias:

E-mail:

Número de teléfono:

¡Muchas gracias por su colaboración!

Rocío Díez y Teresa Francés. Trabajo de Fin de Grado.

7.8. ANEXO 8. REFLEXIÓN INDIVIDUAL

★

Describa las 8 ACTIVIDADES más importantes que usted cree que debe realizar un enfermero/a en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias. (ANVERSO)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

★

Enumere las 8 COMPETENCIAS más importantes que usted cree que debe poseer un enfermero/a en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias. (REVERSO)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

7.9. ANEXO 9. CUESTIONARIO ABIERTO GRUPAL

- ★
Mediante consenso entre los miembros del grupo deben seleccionar las 6 ACTIVIDADES que crean más importantes que debe realizar un enfermero/a en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias. Estas actividades se deben escribir en las cartulinas tamaño Din A6 que se han proporcionado.

- ★
Mediante consenso entre los miembros del grupo deben seleccionar las 6 COMPETENCIAS que crean más importantes que debe poseer un enfermero/a en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias. Estas competencias se deben escribir en las cartulinas tamaño Din A6 que se han proporcionado.

7.10. ANEXO 10. PRESENTACIÓN PROYECTO



Estimado compañero/a,

Somos Rocío y Teresa, estudiantes de 4º de Enfermería en la Universidad Autónoma de Madrid. Estamos realizando nuestro trabajo de fin de grado y necesitamos su colaboración para llevarlo a cabo.

Los objetivos del trabajo son crear un perfil de competencias del enfermero/a en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid y definir las actividades que realiza un enfermero/a en el Servicio de Urgencias. Para ello realizaremos un panel de expertos al que nos complace invitarle a participar.

En caso de querer asistir es preciso que complete la ficha con sus datos y nos la remita al correo: tfgrocioteresa@gmail.com. Más tarde recibirá respuesta con la citación para dicho panel de expertos.

De este mismo modo, le informamos que se garantiza la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos en este documento.

Gracias de antemano por su colaboración.

Un cordial saludo Rocío y Teresa

7.11. ANEXO 11. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Rocío Díez y Teresa Francés.

Este Formulario de Consentimiento Informado se dirige a enfermeros/as y médico de los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid para participar en un Panel de Expertos para el Trabajo de Fin de Grado.

Somos Rocío y Teresa, estudiantes de 4º de Enfermería en la Universidad Autónoma de Madrid. Estamos realizando nuestro trabajo de fin de grado y necesitamos su colaboración para llevarlo a cabo. Los objetivos del trabajo son crear un perfil de competencias del enfermero/a en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias y definir las actividades que realiza un enfermero en el servicio de urgencias. Para ello realizaremos un panel de expertos en el que usted va a participar.

Estamos invitando a enfermeros/as y médicos que trabajan en los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias como expertos. Su participación en este proyecto es totalmente voluntaria.

El Panel de Expertos se realizará en 1h y 30min (aproximadamente) y consta de 3 fases:

Fase 1: en la que deberá realizar una reflexión individual por escrito sobre dos cuestiones.

Fase 2: en la que junto a un grupo deberán llegar a un consenso sobre dos cuestiones.

Fase 3: en la que todo el panel de expertos debe llegar a un consenso.

Sus datos se mantendrán en la más estricta confidencialidad y no se compartirá la identidad de aquellos que participen en la investigación.

A la hora de publicar los resultados no se compartirá información confidencial.

He sido invitado a participar en un Panel de Expertos para un trabajo de fin de grado cuyos objetivos son crear un perfil de competencias del enfermero/a en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias y definir las actividades que realiza un enfermero en el servicio de urgencias.

He leído la información proporcionada y me ha sido explicada por lo que consiento voluntariamente participar en esta investigación como experto.

Nombre del participante:

Firma:

Fecha:

¡Muchas gracias por su colaboración!

Rocío Díez y Teresa Francés. Trabajo de Fin de Grado.

